附件 3

履行服务承诺的统计数字

(二零零七年四月一日至二零零八年三月三十一日)

(A) 查询 *

	回覆时间		
致电或亲临本署查询	即时	30分钟内	30分钟后
	12,113 (100%)	0	0
书面查询	5个工作天内	6至10个工作天内	10个工作天后
	152 (100%)	0	0

* 不包括有关正在处理的投诉个案的查询。

(B) 投诉 **

	回覆时间		
初步评审/发出认收函件	5个工作天内(目标:80%)	6至10个工作天内(目标:20%)	10个工作天后
	3,377 (99.91%)	2 (0.06%)	1 (0.03%)

** 不包括副本送本署的投诉,以及不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案。

	不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案			其他个案		
已终结的个案	10个工作天内(目标:70%)	11至15个工作天内(目标:30%)	15个工作天后	少于3个月(目标:60%)	3至6个月内(目标:40%)	6个月后
	1,098 (88.12%)	128 (10.27%)	20 (1.61%)	1,916 (56.39%)	1,412 (41.55%)	70 (2.06%)

(C) 团体参观及讲座

	回覆时间	
要求由专人带领参观本署的团体	5个工作天内	5个工作天后
	32 (100%)	0
邀请本署人员主持讲座的团体	10个工作天内	10个工作天后
	20 (100%)	0